

# ***Rapporto di Valutazione tra Pari***

***[CPIA Perugia]  
[2016]***

***[Sylvia Liuti  
Gabriele Costantini  
Elisabetta Mancini  
Antonietta Petetti]***

***Autore: Sylvia Liuti***

***Elaborato da: Sylvia Liuti, Gabriele  
Costantini, Elisabetta Mancini, Antonietta  
Petetti***

***[30 settembre 2016, Versione No.00]***

## Contenuti

Si prega di completare l'elenco dei contenuti

1. Foglio dati
2. Descrizione dell'organizzazione di educazione degli adulti
  - 2.1 Sintesi: Descrizione dell'offerta di educazione degli adulti
  - 2.2 Sintesi: Mission
  - 2.3 Sintesi: Politiche e misure per lo sviluppo e la Garanzia Qualità
3. Procedura di Valutazione tra Pari
  - 3.1 Scopo/Obiettivi della Valutazione tra Pari
  - 3.2 Gruppo dei Pari
  - 3.3 Metodi per raccogliere i dati e le fonti
4. Valutazione delle Aree Qualità
  - 4.1 Area Qualità 1: Offerta Educativa
  - 4.2 Area Qualità 2: Informazione, Orientamento e iscrizione
  - 4.3 Valutazione complessiva
5. Allegati
  - 5.1 Agenda della Visita dei Pari
  - 5.2 Lista dei documenti consultati durante la visita dei Pari

## 1. Foglio dati

➔ Suggestimento: Se necessario aggiornarlo dal Rapporto di autovalutazione, altrimenti mantenere lo stesso.

### 1) Informazioni di contatto

Denominazione dell'organizzazione di educazione degli adulti: CPIA 1 PERUGIA

Indirizzo VIA CESTELLINI SNC - PONTE SAN GIOVANNI - PERUGIA

Contatto 075 396131 - PGMM23500L@ISTRUZIONE.IT

Persone da contattare	Nome	Contatto
Direttore	Angela Maria Piccionne	PGMM23500L@ISTRUZIONE.IT
Facilitatore della Peer Review	Alessandra Tiroli	a.tiroli31@gmail.com
Altri responsabili	Mauro Francia	maurofrancia1@gmail.com

**2) Punto di partenza** (es: Valutazioni precedenti, requisiti nazionali sulla qualità applicabili, ecc.) e decisione relativa alla conduzione della Valutazione tra Pari (presa da chi e quando?)

Monitoraggi non finalizzati al rilevamento della qualità per avere un riscontro in ottica di miglioramento. Adesione al Progetto Praline come risultanza della partecipazione al corso di Formazione tra Pari, decisione adottata dalla Dirigente Scolastica

### 3) Finalità e scopo della Valutazione dei Pari

Avere un monitoraggio funzionale relativo alla documentazione in uso presso la nostra struttura e le buone pratiche di accoglienza.

### 4) Organizzazione esterna

- Valutazione dei Pari singola (i Pari provengono da diverse organizzazioni di Educazione degli Adulti)
- Valutazione dei Pari reciproca (La valutazione avviene con un'organizzazione partner)
- Valutazione dei Pari in un Network (più di 2 organizzazioni di Educazione degli Adulti hanno il medesimo gruppo di Pari)

### 5) Organizzazione interna (Descrivi ruoli e responsabilità di ciascuno.)

Angelini Valeria (monitoraggio) Burini Paola (segreteria)

### 6) Panoramica della procedura e calendario delle attività

Attività	Periodo di tempo e scadenze
Autovalutazione giugno 2016	Self-Report (entro e non oltre 2 settimane prima della Visita)

Preparazione della Visita dei Pari 24 agosto

Visita dei Pari 12/13 settembre

Rapporto della Valutazione dei Pari 13 ottobre 2016

Piano d'azione e miglioramenti Parte dell'organizzazione 13 ottobre 2017

### 7) Ambito della Valutazione dei Pari

- Intera organizzazione
- parti dell'organizzazione (indicare quali, ad es: determinati reparti/dipartimenti/ tipologie di offerta di Educazione degli adulti, ecc.):

### 8) Aree Qualità

AREA 1 – Sviluppo offerta formativa (Sede di Ponte San Giovanni)

AREA 2 – Informazione, orientamento e iscrizione

8.1) Particolari domande specifiche sulla valutazione dei Pari

### 9) Lista dei Pari con nominativi ed informazioni di contatto

	Nome	Organizzazione	E-mail
Pari Coordinatore	Sylvia Liuti	Associazione FORMA.Azione srl	liuti@@azione.com
Pari	Gabriele Costantini	LISA srl	costantini.gabriele@gmail.com
Pari	Elisabetta Mancini	Assistenza Tecnica Accreditamento Enti di Formazione - Regione Umbria	emancini1@gmail.com
Pari	Antonietta Petetti	Regione Umbria	apetetti@regione.umbria.it

### 10) Firme dei Pari

## 2. Descrizione dell'organizzazione di educazione degli adulti

La presente sezione riporta un sommario della corrispondente sezione del Rapporto di Autovalutazione che, in pratica, non dovrebbe superare una pagina.

### 2.1 Sommario: descrizione dell'offerta di Educazione degli adulti

Max. 0,5 p.

Il CPIA 1 Perugia, istituito con delibera regionale n.300 del 18 dicembre 2013, con effetto dal 1° settembre 2014, è una struttura del Ministero dell'Istruzione che realizza la seguente offerta formativa:

- per adulti e giovani adulti che non hanno assolto l'obbligo di istruzione o che non sono in possesso del titolo di studio conclusivo del primo ciclo di istruzione;
- percorsi di alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana, finalizzati al conseguimento di un titolo attestante la conoscenza della lingua, non inferiore al livello A2 del Quadro Comune Europeo di riferimento;
- percorsi di primo e di secondo livello articolati in due periodi didattici: il primo periodo è finalizzato al conseguimento del titolo conclusivo del primo ciclo di istruzione (ex licenza media); il secondo è volto invece al conseguimento della certificazione attestante l'acquisizione delle competenze di base connesse all'obbligo d'istruzione e relative alle attività comuni a tutti gli indirizzi degli istituti tecnici e professionali;
- istruzione carceraria presso la Casa Circondariale di Perugia in località Capanne e presso la Casa di reclusione di Spoleto in località Maiano;
- formazione permanente per adulti su diverse tematiche (lingue, informatica, cucito, ricamo, potatura, ecc..)

Il CPIA costituisce una tipologia di Istituzione scolastica autonoma dotata di uno specifico assetto organizzativo e didattico ed è articolato in una Rete Territoriale (la provincia di Perugia) di Servizio, dispone di un proprio organico, di organi collegiali al pari delle altre istituzioni scolastiche adattati alla particolare utenza; è organizzato in modo da stabilire uno stretto contatto con le autonomie locali, con il mondo del lavoro e delle professioni.

### 2.2 Sommario : *Mission*

Max. 0,5 p.

Il CPIA si pone come finalità l'alfabetizzazione culturale e funzionale, il consolidamento e la promozione culturale, la rimotivazione e l'orientamento degli adulti, l'acquisizione e il consolidamento di conoscenze, abilità e competenze specifiche, finalizzate anche alla riqualificazione professionale.

Inoltre intende recuperare la scolarizzazione di base; contrastare l'analfabetismo di ritorno e funzionale; arricchire e rafforzare le competenze di base e le nuove abilità che possono favorire una partecipazione attiva alla vita sociale.

Il CPIA Perugia esiste da soli due anni, nella nuova forma voluta dal Ministero dell'Istruzione che, fondamentalmente, ha portato ad un accorpamento delle diverse sedi didattiche, una volta chiamate CTP. Attualmente, quindi, si trova ancora in una fase di definizione e rodaggio delle procedure da implementare, nonostante stia erogando l'attività formativa come previsto per legge.

## Rapporto di valutazione tra Pari

Il CPIA Perugia nello specifico, è la fusione dei CTP presenti nel territorio della provincia di Perugia, che, se da un lato ha dato dei vantaggi in termini di maggiore condivisione delle metodologie, dall'altro ha portato alla necessità di una ri-organizzazione e integrazione dei diversi meccanismi e modalità di funzionamento e gestione dei servizi forniti, tuttora in atto. Si segnala che l'area geografica attualmente coperta dai servizi del CPIA, non include l'area del Lago Trasimeno, per la quale la Dirigenza è in animo di provvedere.

### 2.3 Sommario: misure e progetti di sviluppo e di garanzia qualità

Max. 0,5 p.

Pur non essendo ancora previsto per i CPIA il Rapporto di Auto Valutazione (RAV), presumibilmente per assenza delle prove Invalsi, sulle quali tale documento si basa per parti consistenti, nel nostro centro viene svolta un'azione di valutazione interna legata alla disamina dell'efficacia dell'aspetto organizzativo, professionale e soprattutto didattico, al fine di verificare l'efficacia dei percorsi di istruzione rivolti all'utenza.

L'azione di miglioramento da implementare nell'apparato formativo del CPIA si riferisce prevalentemente a:

- potenziamento della capacità di inclusione degli alunni minori (anche quindicenni) con creazione di documenti *ad hoc* quali , ad esempio, accordi tra regione Umbria e U.S.R. ( da attivare); convenzioni tra istituti scolastici, accoglienza di “uditori” , anche al fine di evitare abbandono e dispersione scolastica;
- approfondimento della professionalità docente anche attraverso l'uso di strumenti informatici e non, favorito anche dall'erogazione di contributi governativi individuali agli insegnanti (€ 500 per aggiornamento, formazione, occasioni culturali,...);
- ulteriore miglioramento dell'attività didattica organizzativa e professionale potrà essere conseguita attraverso il potenziamento del corpo docente, che ha portato al CPIA diverse nuove risorse per l'insegnamento da utilizzare anche, come previsto dalla normativa, per supplenze brevi, entro il limite di dieci giorni per sostituzione di colleghi assenti.

### 3. La procedura di Valutazione tra Pari

#### 3.1 Obiettivo/target della Valutazione tra Pari

max. 10-15 righe

<p>L'azione di miglioramento da implementare nell'apparato formativo del CPIA si riferisce prevalentemente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-potenziamento della capacità di inclusione degli alunni minori (anche quindicenni) con creazione di documenti <i>ad hoc</i> quali , ad esempio, accordi tra Regione Umbria e U.S.R (da attivare); convenzioni tra istituti scolastici, accoglienza di “uditori” , anche al fine di evitare abbandono e dispersione scolastica;</li> <li>-approfondimento della professionalità docente anche attraverso l'uso di strumenti informatici e non, favorito anche dall'erogazione di contributi governativi individuali agli insegnanti (€ 500 per aggiornamento, formazione, occasioni culturali,...);</li> <li>-ulteriore miglioramento dell'attività didattica organizzativa e professionale potrà essere conseguita attraverso il potenziamento del corpo docente, che ha portato al CPIA diverse nuove risorse per l'insegnamento da utilizzare anche, come previsto dalla normativa, per supplenze brevi, entro il limite di dieci giorni per sostituzione di colleghi assenti.</li> </ul>
---

#### 3.2 Gruppo di Pari

Indicare i partecipanti nel Gruppo di Pari e il loro profilo professionale e istituzionale.

	Nome	Organizzazione	E-mail
Pari Coordinatore	Sylvia Liuti	Associazione FORMA.Azione srl – In tandem con Elisabetta Mancini	liuti@@azione.com
Pari	Gabriele Costantini	LISA srl - In tandem con Antonietta Petetti	costantini.gabriele@gmail.com
Pari	Elisabetta Mancini	Assistenza Tecnica Accreditamento Enti di Formazione - Regione Umbria - In tandem Con Sylvia Liuti	emancini1@gmail.com
Pari	Antonietta Petetti	Regione Umbria - In tandem con Gabriele Costantini	apetetti@regione.umbria.it

### 3.3 Metodi di raccolta dati e risorse

max. 0.5 - 1 pagina

Sono stati utilizzate sia interviste ad ex-allievi e a potenziali allievi interessati ad iscriversi ai corsi che al personale dell'organizzazione: Referenti delle sedi associate, funzione strumentale Sito Web, coordinatori, personale addetto all'accoglienza e alla prima informazione. Nel caso del gruppo insegnante (tre) è stato effettuato un Focus Group, principalmente sull'Area Qualità 1 "Offerta Educativa". Inoltre sono stati consultati e analizzati alcuni documenti e fogli informativi, di cui alla lista allegata.

In particolare relativamente all'Area Qualità 2 "Informazione, Orientamento e Iscrizione", oltre alle interviste, è stata analizzata la documentazione utilizzata dal CPIA per promuovere le proprie attività di educazione degli adulti e per consentire l'accesso e l'iscrizione dei partecipanti ai corsi (rif. Lista documenti allegata).

E' stata inoltre effettuata un'osservazione dell'attività di accoglienza tenutasi nella mattinata del 12 settembre.

Si include l'agenda della Visita dei Pari tra gli Allegati e la lista dei documenti consultati.

## 4. Valutazione delle Aree Qualità

Descrivere i risultati della Valutazione tra Pari europea in forma narrativa (l'uso dei tabelle è consentito a fini illustrativi ma si consiglia di inserirle come allegato).

Ciascuna Area di Qualità e ciascun Criterio devono essere valutati separatamente (max. 1 pagina per criterio).

Per ciascuna Area Qualità, la descrizione deve riguardare i criteri (e, se possibile, i relativi indicatori) in grado di specificare le Aree Qualità. Questo costituisce la parte principale.

Le domande per la Valutazione formulate dall'organizzazione di Educazione degli Adulti devono essere oggetto di trattazione nell'Area Qualità corrispondente.

Raccomandazioni per la procedura di valutazione:

1. Tutte le informazioni rilevanti ottenute durante la Visita (sulla base dei verbali di interviste, griglie di osservazione, etc.) debbono essere ordinate sulla base della loro rilevanza rispetto 1) all'Area Qualità e 2) ai Criteri. I risultati della valutazione devono poi essere analizzati e categorizzati come esempi di punti di forza o di aree di miglioramento. Potrebbe non essere semplice attribuire tali risultati ad una delle due categorie oggetto di valutazione, e i Pari potrebbero avere punti di vista differenti. Le differenze devono essere esplicitate e discusse in maniera approfondita.
2. Per ciascun criterio, i punti di forza e le aree di miglioramento devono essere riassunti.
3. In seguito, l'Area Qualità nella sua interezza deve essere valutata sulla base dei punti di forza e di miglioramento identificati a livello di Criterio. Si deve anche dare conto brevemente delle evidenze.
4. I risultati che non rientrano in nessuna delle Aree Qualità selezionate per la valutazione possono essere inclusi previo accordo con l'organizzazione di Educazione degli Adulti.
5. Ulteriori raccomandazioni possono essere incluse nella Valutazione finale, se richieste dall'organizzazione di Educazione degli Adulti.
6. Una volta che ciascuna Area Qualità è stata valutata in questo modo, dovrebbe essere relativamente facile fornire una valutazione complessiva delle Aree Qualità valutate, restituire un primo feedback orale all'organizzazione di Educazione degli Adulti, e compilare il Report Finale della Valutazione tra Pari.



Preliminarmente all'analisi delle Aree Qualità oggetto della Valutazione tra Pari, il gruppo dei Pari ritiene fondamentale descrivere brevemente lo stato attuale dell'organizzazione del CPIA 1 Perugia, parzialmente anticipata alla sezione 2.1, dato che influisce su alcuni degli elementi rilevati durante la Visita.

### **Analisi di contesto**

Il CPIA 1 Perugia, attualmente, si inserisce in un contesto sociale in grande evoluzione e cambiamento dal punto di vista sia del tipo di destinatari sia dei servizi formativi richiesti e/o che è in grado di offrire. Ci riferiamo al fatto che ad esempio è aumentato il numero di rifugiati che necessitano/richiedono corsi di alfabetizzazione linguistica, impensabile in questa misura sino a qualche anno fa; e inoltre si va affermando una domanda di percorsi di scolarizzazione per minori di 16 anni, che per legge non possono essere il target di beneficiari del CPIA, ma che altresì, avendo ripetuto uno o più anni scolastici, non si sentono accettati negli istituti scolastici di riferimento per la loro età.

Va evidenziato inoltre che, pur avendo tra i propri scopi anche l'offerta di corsi di educazione per adulti su varie tematiche (dalle lingue, all'informatica, fino a tematiche specifiche per i singoli territori di riferimento), l'organico del CPIA dipende in realtà dalle iscrizioni che riceve per i percorsi di scuola media e alfabetizzazione linguistica per stranieri.

Infine si sottolinea che la Valutazione tra Pari si è concentrata principalmente sull'offerta educativa rivolta a migranti, rifugiati, adulti che desiderano conseguire il titolo di terza media e l'obbligo d'istruzione, adulti interessati ad un aggiornamento permanente su tematiche differenziate.

### **4.1 Area Qualità 1:**

#### **Criterio 1: SVILUPPO OFFERTA FORMATIVA**

Punti di forza ed aree di miglioramento, per criterio  
(se possibile, con riferimento agli indicatori)

#### **Criterio Sviluppo dell'offerta formativa**

La progettazione dei percorsi di apprendimento, prevede un margine di autonomia limitato, per ciò che concerne la raccolta e l'analisi di fabbisogni specifici. I percorsi di istruzione finalizzati al conseguimento del titolo conclusivo del primo ciclo di istruzione (ex licenza media) e al conseguimento della certificazione attestante l'acquisizione delle competenze di base connesse all'obbligo d'istruzione e relative alle attività comuni a tutti gli indirizzi degli istituti tecnici e professionali, sono definite nei contenuti dal Ministero dell'istruzione. I percorsi di alfabetizzazione linguistica rivolti ai migranti e rifugiati, anche ai fini del conseguimento del permesso di soggiorno, pur non essendo definiti nei contenuti devono poter consentire l'acquisizione di un livello di competenza pari all'A2 Del Quadro europeo di Riferimento per le lingue. I percorsi di educazione degli adulti, finalizzati all'aggiornamento permanente non sono in alcun modo vincolati a contenuti specifici stabiliti per legge.

Dato questo quadro di riferimento entro cui il CPIA 1 Perugia si trova ad operare, i Pari evidenziano i seguenti punti di forza e aree di miglioramento:

#### **Punti di forza**

- Durante la fase di accoglienza il personale si dimostra attento alle esigenze educative e

di disponibilità oraria dei diversi gruppi di utenza, offrendo delle soluzioni di percorsi formativi il più possibile personalizzati. Questa personalizzazione, come emerso dal Focus Group con i docenti, si configura anche come adozione di metodologie didattiche differenziate in funzione dei diversi target presenti in aula (livelli di conoscenza linguistica in ingresso differenti; difficoltà specifiche di apprendimento, ecc.), che richiedono una vera e propria “ri-progettazione” in aula.

- Diversi formati e percorsi di apprendimento sono stati sviluppati nel tempo, anche dalle sedi associate, al fine di garantire l'accesso a diverse tipologie di partecipanti e per soddisfare diverse esigenze e preferenze, anche su base locale. In particolare, e solo per fare alcuni esempi, è stato evidenziato come dalla sede di Gualdo Tadino siano emerse esigenze sul territorio per l'accesso a un percorso di apprendimento sulla potatura (dato l'ambito maggiormente rurale); mentre a Città di Castello è stato avviato un percorso sul ricamo e il tombolo che ha numerose partecipanti. Le sedi associate, inoltre, cercano di proporre un'offerta formativa rispondente ai bisogni dell'utenza locale, anche in termini logistici, laddove gli spostamenti sono più difficili (es: Referente della sede di Gualdo Tadino che ha segnalato che sono state parte sedi distaccate a Nocera Umbra, Gubbio per favorire una presenza capillare).
- Alcuni stakeholder rilevanti ai fini della definizione e dell'adeguatezza dell'offerta formativa ai bisogni di apprendimento, sono tenuti in considerazione, soprattutto nello sviluppo dell'offerta formativa delle sedi associate, dove la facilità di rapporti per la vicinanza con i soggetti di riferimento, assicura una maggiore capacità di risposta. La referente della sede di Gualdo Tadino segnala gli ottimi rapporti con Caritas, associazione per profughi, comuni, comunità montana, scuole. Sono in essere protocolli/convenzioni con associazioni e organizzazioni che operano per l'integrazione dei migranti e dei rifugiati (CIDIS, ARCI, ad esempio), la cui efficacia rispetto all'offerta educativa è rinforzata da un continuo scambio e confronto interpersonale con i docenti, anche per la presa in carico di problematiche che esulano da quelle specifiche del percorso formativo.
- Un ottimo contesto relazionale, la capacità di fare squadra sia tra i docenti, sia a livello verticale, sia con gli allievi impatta positivamente sull'offerta educativa, in termini di adeguatezza della stessa ai fabbisogni specifici degli utenti espressi in aula e per il sostenimento dei test linguistici
- Gli insegnanti di Italiano L2 e di scuola primaria hanno frequentato un corso sulla piattaforma Moodle, funzionale alla predisposizione di un'offerta educativa da fruire a distanza o in modalità mista.

### **Aree di miglioramento**

- Ampliamento e adeguamento dell'offerta formativa ai cambiamenti del mercato del lavoro e delle professioni, con la previsione, ad esempio come suggerito dagli stessi intervistati, di una formazione finalizzata al miglioramento della lingua italiana da parte degli italiani, attraverso percorsi di scrittura creativa, lettura, educazione all'immagine, all'inglese professionale, applicato ai diversi contesti di lavoro dei discenti (es: infermieri, Badanti, ecc.)
- Valorizzazione dell'insieme di conoscenze, capacità, competenze e specificità che le sedi associate sono in grado di esprimere, ai fini dello sviluppo di un'offerta formativa diversificata, in grado di meglio soddisfare le esigenze e le aspettative dei partecipanti
- Nella fase di accoglienza iniziale, né dal personale docente né dal personale di front-office, viene esplicitamente adottata una modalità di raccolta dei fabbisogni specifici e/o di orientamento all'ingresso utile ad una più appropriata e approfondita analisi

delle esigenze

- Continuare a lavorare per una maggiore integrazione e valorizzazione delle differenze, attraverso modalità di scambio e confronto sistematiche e continuative che consentano la messa in comune dei problemi incontrati e delle soluzioni sperimentate, la capitalizzazione delle buone pratiche e delle conoscenze sedimentate, oltre che la crescita progressiva di una comune vision rispetto al ruolo e al programma di sviluppo dell'ente.
- Il sito Internet si presenta ancora troppo poco user-friendly e di immediato riferimento per gli utenti
- Un'offerta di e-learning e/o di percorsi misti non è ancora presente, seppure potrebbe essere funzionale a raggiungere e coinvolgere partecipanti in territori geograficamente dispersi, anche come supporto a lezioni tradizionali. Può essere questa l'occasione per valutare e comprendere meglio la portata del bisogno di apprendimento a distanza, da parte degli utenti.
- Appare non sufficientemente sistematizzata l'analisi dei bisogni inespressi che può portare ad una diversificazione dell'offerta formativa e dei target di partecipanti a cui il CPIA può rivolgersi.
- Non sempre vengono utilizzati strumenti di monitoraggio e valutazione della soddisfazione degli utenti (partecipanti ed ex-partecipanti), quali stakeholder rilevanti che possono aiutare a revisionare e adattare l'offerta formativa, ai diversi bisogni del mondo del lavoro, delle professioni e della società in generale

## Criterio 2: Obiettivi, contenuti e struttura

### Punti di forza

- Gli obiettivi ed i contenuti dell'offerta di apprendimento sono pertinenti per il gruppo target e rispondono alle esigenze dei partecipanti, specificamente per l'offerta formativa di lingua italiana L2, ai fini del conseguimento del permesso di soggiorno, così come per la formazione finalizzata al conseguimento del titolo di terza media e dell'obbligo di istruzione.
- I contenuti sono in linea con quanto indicato dal Ministero dell'Istruzione per la specifica tipologia di corsi.
- Le differenze tra i gruppi target (per genere, etnia, età, etc.) sono prese in considerazione in modo sistematico, attraverso ri-progettazioni didattiche in itinere, all'interno dei gruppi classe e in cooperazione tra il gruppo docente.
- Durante l'erogazione della didattica, le metodologie vengono adeguate ai bisogni dei diversi target, con un approccio il più possibile individualizzato. Attraverso incontri periodici tra docenti, si discute per arrivare a fornire un'offerta formativa adeguata ai diversi bisogni e livelli di apprendimento.
- Esiste una descrizione in forma scritta delle Unità d'apprendimento, anche a seguito dell'attuazione di un progetto sperimentale del Ministero dell'Istruzione P.A.I.D.E.I.A., elaborata dal corpo docente

### Aree di miglioramento

- Nelle classi con gruppi di allievi disomogenei si segnala la necessità, in alcune fasi delle lezioni, di compresenza dei docenti come elemento di miglioramento dell'adeguatezza dell'offerta formativa agli obiettivi di apprendimento stabiliti.
- La sistematicità nella presa in carico delle differenze dei gruppi target va migliorata, attraverso la ricerca e l'attuazione di meccanismi di coordinamento ai fini di meglio integrare procedure, modalità di lavoro, esperienze di ogni docente.
- La descrizione scritta dell'offerta formativa, seppure accessibile allo staff dei docenti/formatori, non viene messa a disposizione dei partecipanti, anche se per alcuni specifici target gli obiettivi e i risultati dell'apprendimento possono essere considerati noti, in quanto dipendenti da obiettivi personali più ampi (permesso di soggiorno, possibilità di lavorare, ecc..)
- I requisiti d'accesso ai corsi sono specificati, oralmente, mentre manca ancora l'esplicitazione di come validare e farsi riconoscere gli apprendimenti pregressi.

Valutazione complessiva della prima Area Qualità

(Valutazione sulla base delle evidenze principali riscontrate a livello di criteri e di indicatori. Riportare brevemente anche le evidenze oggettive

E' evidente la corrispondenza tra quanto programmato come offerta formativa e quanto definito, anche in termini di obiettivi e apprendimenti attesi, in risposta alle linee guida del MIUR, nel caso specifico dei corsi rivolti a stranieri e per il conseguimento della terza media e dell'obbligo di istruzione.

Non appare così evidente ed esplicita la corrispondenza fra i fabbisogni rilevati per target differenti di utenti e la programmazione dell'offerta. Questo ambito della corrispondenza tra la rilevazione dei bisogni e la conseguente programmazione dell'offerta educativa evidenzia margini di miglioramento in termini di strumenti adottati, sistematicità dell'azione, condivisione da parte del gruppo insegnante e dello staff in generale.

La mancanza di un sistema di raccolta delle informazioni di ritorno da parte dei partecipanti sull'offerta formativa, utile a indirizzare la successiva programmazione (secondo il P-D-C-A), limita la possibilità di mettere a regime, ad esempio iniziative "estemporanee" che i docenti attuano in risposta a bisogni specifici che emergono in aula (ad es: co-docenza). Inoltre, sempre a questo proposito, una maggiore condivisione tra le pratiche messe in atto dai docenti nelle diverse sedi per rispondere ai bisogni specifici di apprendimento, può essere utile.

**Evidenze oggettive:**

- Focus group con i docenti;
- Interviste a Referenti Sedi Associate;
- Interviste a ex-allievi
- Intervista a CIDIS/ARCI

## 4.2 Area Qualità 2: Informazione, orientamento e iscrizione

### Criterio 3: PROMOZIONE E ISCRIZIONE

Punti di forza ed aree di miglioramento, per criterio (se possibile, con riferimento agli indicatori)

#### Punti di forza

- Il CPIA promuove la propria offerta educativa, attraverso svariate modalità e differenti media, in particolare nell'imminenza dell'avvio delle iscrizioni all'anno scolastico.
- Le locandine utilizzate, seppure non riconducibili ad una comunicazione omogenea tra il CPIA 1 Perugia e le sedi associate, risultano appropriate ai diversi gruppi target (locandine tradotte in lingua cinese, inglese) e disponibili sui territori in maniera capillare (presenza a mercati settimanali, distribuzione presso associazioni di migranti, centri di accoglienza, scuole per intercettare genitori, ecc.)
- L'organizzazione garantisce un presidio delle procedure di iscrizione e registrazioni, anche per la presenza di una modulistica di riferimento (scheda di iscrizione, test di valutazione del livello, colloquio) e di personale competente (docente con competenze linguistiche).
- Il sito web e la Pagina Facebook del CPIA contengono informazioni generali sull'istituzione e specifiche sui corsi, nonché notizie in merito al calendario di attività.
- I potenziali partecipanti vengono raggiunti anche attraverso rapporti di collaborazione con le varie associazioni del territorio (CIDIS, ARCI, CARITAS, ecc.)
- Il CPIA adotta modalità di approccio diretto e individualizzato con i gruppi svantaggiati (migranti appena arrivati, rifugiati, minori stranieri), attraverso giornate di accoglienza curate direttamente dagli insegnanti, anche ricorrendo in alcuni casi all'uso della lingua inglese e francese.
- Per promuovere la propria offerta di educazione degli adulti sono utilizzati volantini, sito web, facebook, radio solo in occasione di avvio iscrizioni, che risultano efficaci a giudizio dei potenziali ed ex allievi.

#### Aree di miglioramento

- La promozione dell'istituzione, attraverso messaggi chiari e univoci sul ruolo del CPIA e sulla gamma di offerta educativa, nonché dell'apprendimento degli adulti in generale non risulta strutturata e sistematica. Viene attivato il volantinaggio e la pubblicazione sul WEB e su Facebook, in occasione dell'avvio dei corsi, per raccogliere le iscrizioni
- Da alcuni intervistati emerge la necessità di una più strutturata azione promozionale per di "Farsi conoscere dagli altri", intendendo, al di là dei partecipanti, le istituzioni pubbliche, quali Regione e altri soggetti privati della filiera istruzione-formazione-lavoro

- L'accoglienza dei potenziali discenti, seppure personalizzata e "amichevole" non è svolta in modo strutturato e omogeneo tra le diverse persone che la effettuano. Appare demandata alle conoscenze del singolo docente e non segue una procedura univoca e condivisa anche tra le sedi associate. Non è supportata da documentazione cartacea informativa da lasciare ai potenziali partecipanti.
- Il personale di front-office è utilizzato esclusivamente per una prima informazione, soprattutto sugli orari e la logistica delle attività, pur esponendosi, in alcuni casi, a fornire ulteriori informazioni (non sempre in maniera corretta) e non disponendo di materiale cartaceo di supporto
- Si predilige il ricorso alla comunicazione informale e orale, mentre quella formale, ufficiale, in forma scritta è poco utilizzata, con alcune ulteriori limitazioni date dal ricorso alla scrittura a mano per redigere cedolini di convocazione alle lezioni.

#### **Criterio 4: REGISTRAZIONE ED ISCRIZIONE**

##### **Punti di forza**

- La procedura di registrazione/iscrizione è poco burocratizzata e basata sulla relazione ed il contatto diretto e personalizzato tra docenti e potenziali partecipanti. La flessibilità e disponibilità nell'accoglienza dei potenziali partecipanti, soprattutto quando stranieri, è considerata dagli stessi un valore aggiunto.

##### **Aree di miglioramento**

- Non esistono modalità differenziate per l'iscrizione da parte degli stranieri, che vengono convocati direttamente in sede e non hanno possibilità di registrarsi on-line.
- Gli strumenti e i modelli di iscrizione, differenti tra la sede centrale e le sedi associate, presentano difformità nelle informazioni fornite che rischiano di confondere i potenziali partecipanti
- Le procedure interne di registrazione non sono sempre univoche e condivise, sia nella stessa sede centrale, che tra queste e le altre sedi associate (vedi scheda di iscrizione, test di verifica del livello).

## Rapporto di valutazione tra Pari

### Valutazione complessiva della seconda Area Qualità

(Valutazione sulla base delle evidenze principali riscontrate a livello di criteri e di indicatori. Riportare brevemente anche le evidenze oggettive)

La fidelizzazione degli utenti che in alcuni casi tornano, anche portando nuovi potenziali partecipanti, rappresenta un chiaro punto di forza del CPIA.

L'informalità del clima con cui vengono accolti favorisce una buona relazione. Tuttavia, il carattere di informalità non esclude di per sé l'esistenza di linee guida condivise per l'accoglienza e la raccolta di informazioni.

Infatti, la mancanza di procedure univoche e strutturate di raccolta e registrazione delle iscrizioni, rischia di impattare sull'efficacia della relazione con gli utenti e ne riduce l'efficienza. Il tempo impiegato per la ricerca delle domande, per colloqui non strutturati, gestiti informalmente da più insegnanti contemporaneamente inficia il risultato finale; si rischia cioè di non dedicare il tempo necessario (o di doverci tornare sopra più volte) per la reale rilevazione ed analisi dei fabbisogni, sia di apprendimento che di carattere logistico-organizzativo.

La mancanza di comunicazioni scritte, anche in lingue differenti, su come iscriversi non aiuta nel sistematizzare la raccolta delle informazioni.

I dati raccolti in modo sistematico e univoco da tutte le sedi sul territorio, sono un'importante fonte di conoscenza per monitorare l'andamento dei servizi offerti e ottenere indicazioni su come strutturare le campagne promozionali.

Le campagne promozionali sono frammentarie, soprattutto vengono svolte in occasione dell'avvio delle iscrizioni e non utilizzano i diversi media che possono raggiungere diversi target di utenza.

#### Evidenze oggettive:

- Osservazione fase di accoglienza partecipanti potenziali;
- Interviste a Referenti Sedi Associate;
- Interviste a ex-allievi
- Interviste a nuovi potenziali allievi;
- Intervista a Funzione Strumentale Sito web;
- Intervista addetta segreteria/front-office
- Intervista a CIDIS/ARCI

## 4.4 Valutazione complessiva

### Valutazione complessiva delle due Aree Qualità selezionate

Max. 1.5 -2 pagine

Punti di forza

E' palese la soddisfazione degli utenti che hanno frequentato i corsi del CPIA, anche dal fatto che attraverso il passaparola, si incrementi la partecipazione ai corsi. Sorelle, amiche, parenti vengono su indicazione dei diretti beneficiari. E' evidente che la strutturazione dell'offerta formativa risponde ai bisogni espliciti del principale target di utenza a cui si rivolge il CPIA.

E' altresì chiaro e evidente che il CPIA è riconosciuto dai potenziali partecipanti (in



## Rapporto di valutazione tra Pari

particolare gli stranieri), come il luogo deputato al conseguimento delle certificazioni linguistiche Italiano L2, indispensabili per conseguire il permesso di soggiorno.

E' inoltre molto presente uno spirito di cooperazione tra il personale docente e, in generale, nello staff per la messa a punto di correttivi e adeguamenti all'offerta di apprendimento, in funzione dei bisogni specifici degli utenti, in particolare quelli più svantaggiati. Questa grande attenzione al lato umano e alla solidarietà personale, aiuta i partecipanti a sentirsi a proprio agio e ad accettare le procedure di iscrizione e registrazione.

Dalle sedi associate arriva un contributo alla diversificazione dell'offerta educativa, basato sull'ascolto dei bisogni espressi da soggetti/associazioni del territorio che

Il clima informale e di dialogo aperto, anche in lingua francese e inglese, favorisce l'accoglienza dei partecipanti, soprattutto stranieri appena arrivati in Italia.

## Aree di miglioramento

Si avverte la possibilità di migliorare e sistematizzare alcune pratiche e consuetudini, sia nell'iscrizione e registrazione degli utenti, che nella messa a punto dell'offerta educativa, in modo tale che possano essere più efficaci ed efficienti. Il grande valore attribuito alla relazione umana, che pure è fondamentale soprattutto con i soggetti più svantaggiati, rischia di far perdere l'opportunità di adottare procedure e sistemi univoci e più strutturati per la raccolta delle adesioni e la registrazione dei partecipanti, che sono invece necessari per assicurare efficienza e un uso mirato delle risorse a disposizione.

Una maggiore condivisione dei metodi di azione (procedure e modelli), aiuta anche in questa fase di integrazione tra le diverse strutture provenienti dal precedente modello organizzativo; facilita le relazioni tra le sedi e massimizza i contributi e le esperienze professionali che ognuno apporta, senza dover ogni volta "reinventare la ruota".

Migliorare la comunicazione di che cosa è il CPIA all'esterno, attraverso la messa a punto di una campagna finalizzata non solo alla raccolta di iscrizioni, ma anche a far conoscere l'educazione degli adulti in generale e l'offerta del CPIA 1Perugia in particolare, consente di avere un maggior numero di persone interessate a partecipare ed anche più informati, in grado di interagire in maniera funzionale con il personale dell'accoglienza.

L'opportunità offerta dalla normativa sulle "Reti Territoriali per l'apprendimento permanente", sollecita i CPIA in generale ad assumere un ruolo attivo e di coordinamento con le altre istituzioni educative, scolari e di comunità presenti sul territorio, al fine di rendere massima l'efficacia degli interventi formativi proposti.

Di seguito si sintetizzano alcune indicazioni operative su come effettivamente procedere a implementare le aree di miglioramento di cui sopra:

- Prevedere e mettere a punto istruzioni operative per l'accoglienza, con una modulistica unica per tutte le sedi, funzionale alla raccolta delle informazioni necessarie sia all'iscrizione che alla rilevazione dei fabbisogni. Questo facilita anche il processo di inserimento dei nuovi insegnanti che avrebbero così una traccia scritta a cui riferirsi e, quindi, partecipando in prima persona essere facilitati nella fase iniziale di prima conoscenza del CPIA e delle sue procedure.
- Potrebbe essere utile preparare sia a dei cedolini scritti (non a mano) di convocazione per i successivi incontri di accoglienza, che a piccoli opuscoli esplicativi dell'offerta formativa (magari in lingua inglese e francese – anche con l'aiuto di ex-allievi) con le date di sviluppo dell'accoglienza e di avvio dei corsi, piuttosto che scritte alla lavagna).
- Un programma in breve con gli obiettivi didattici, la tempistica (in mesi, per chiarire meglio la durata...quanto sono effettivamente impegnati, emergeva dall'osservazione fatta il primo giorno di accoglienza) è utile a rispondere al bisogno informativo, a far condividere l'informativa con altri, a pubblicizzare il CPIA;
- Accrescere la cultura dell'autovalutazione interna, attraverso la raccolta di opinioni, feedback e commenti, da parte degli allievi così come del personale che lavora nel CPIA, tra colleghi, ecc.. Chiedere feedback in maniera sistematica e strutturata agli allievi attraverso brevi questionari (possono essere anche una sorta di esercizio finale di comprensione della lingua) o momenti di dialogo dedicati in classe. Coinvolgere anche gli altri stakeholder quali CIDIS, ARCI, CARITAS. Organizzare periodici incontri tra insegnanti, anche delle sedi associate su come sta andando l'attività didattica, quali ulteriori bisogni emergono, come si è fatto fronte. Oppure mettere a punto una piattaforma on-line su Moodle. Tutto ciò è utile per ri-progettare l'offerta educativa adeguandola al mutato contesto. Chiedere anche quali fonti informative e di pubblicizzazioni sono più efficaci, così da indirizzare le risorse e le scelte verso quelle e ridurre eventuali sprechi.
- Chiedendo si acquisiscono informazioni anche rispetto all'utilità della FAD e, quindi, su quali tematiche è meglio collocarla per rispondere non solo all'obbligo normativo, ma anche ad un bisogno dell'utenza.
- Monitorare statistiche di accesso al sito e Pagina FB in modo tale da verificarne efficacia e prendere le iniziative conseguenti
- Mettere a punto una scheda di raccolta informazioni dalle altre sedi associate, in modo tale che sia facilitata la raccolta delle informazioni nel formato necessario a pubblicare direttamente sul sito.
- Valutare se non sia il caso di indicare una email dedicata per raccogliere le iscrizioni

## 5. Allegati

Si alleghino documenti rilevanti, i.e. Agenda della Visita dei Pari, linee guida per le interviste, griglie di osservazione, etc.

## 5.1 Agenda della Visita dei Pari

## 5.2 Elenco dei documenti consultati e a disposizione dei Pari

## 5.1 Agenda per la Visita dei Pari

Primo giorno di Visita : 12 Settembre 2016

<b>Orario</b> <b>Tipologia di attività</b> (indicare il metodo di valutazione adottato)	<b>a) Dettagli delle attività</b> <b>b) Coppia/e di Pari responsabile/i de</b> <b>c) Stanza riservata all'attività</b>		
9.00 ÷ 9.30 Avvio visita e presentazione finalità	a) Accoglienza e presentazione CPIA (DS A. Maria Piccionne) Presentazione finalità visita, verifica agenda e risorse a disposizione b) Pari coordinatore c) CPIA spazio interviste pari (aula 59)		
9.30 ÷ 10.00 Analisi documentazione prodotta  10.00 ÷ 10.30 Osservazione	a) Confronto e chiarimenti sul self report e suoi allegati (Referenti AQ1 e AQ2 + facilitatore) b) Gruppo pari al completo c) CPIA spazio interviste pari (aula 59)  Osservazione di una sessione di raccolta iscrizioni		
10.30 - 10.50 Briefing dei pari	a) Breve confronto su Osservazione. Verifica e/o adeguamento pertinenza interviste e strumenti concordati per realizzazione visita b) Gruppo pari al completo c) CPIA spazio interviste pari (aula 59)		
10.50 - 11.20 Primo giro di interviste	a) Intervista a ex-allieva Inglese (AQ1) e a potenziale allieva g Wi c ` U ` X Y ` ` Ñ c \ b) Tandem Pari 2 c) CPIA (aula 59)	a) Intervista a ex-allievo (AQ1) b) Tandem Pari 1 c) CPIA (aula 59)	
11.20 ÷ 12.00 Briefing dei pari Incluso pausa caffè	a) Analisi interviste e documenti b) Gruppo pari al completo c) CPIA spazio interviste pari (aula 59)		
12.00 ÷ 13.00 Focus Group con insegnanti	a) Analisi AQ 1 e AQ 2 con n. 3 insegnanti b) Tutti i Pari c) CPIA (aula 59)		
13.00 ÷ 13.30 Briefing dei pari	a) Analisi focus group b) Gruppo pari al completo c) CPIA spazio interviste pari (aula 59)		
13.30 ÷ 14.30 Pranzo	Ristorante Siro - Torgiano		
14.30 ÷ 15.00 Visita guidata X Y ` ` Ñ c f [ U b ] n n U	a) j ] g ] h U ` [ i ] X U h U ` X Y ` ` Ñ c f [ U b ] n n U b) Gruppo pari al completo c) CPIA		
15.00 ÷ 15.45 Secondo giro di interviste (coordinatori)	a) Intervista a Coordinatore Mauro Francia	d) Intervista a Coordinatore Alessandra	

## Rapporto di valutazione tra Pari

	b) Tandem Pari 2 c) CPIA (aula 59)	Tiroli 1 e) Tandem Pari f) CPIA (aula 59)	
15.45 ÷ 16.45 Briefing dei pari Incluso pausa caffè	a) Analisi delle interviste b) Gruppo pari al completo c) CPIA		
16.45 ÷ 17.30 Terzo giro di interviste	a) Intervista partner ARCI b) Tandem Pari 2 c) CPIA (aula 59)	d) Intervista partner CIDIS e) Tandem Pari 1 f) CPIA (aula 59)	
17.30 ÷ 18.00 Briefing dei pari	a) Prima Analisi Interna & (Meta)Riflessione b) 1&2 c) CPIA spazio interviste pari (aula 59)		

## Giorno 2 della Visita dei Parti: 13 Settembre 2016

Orario Tipologia di attività (indicare il metodo di valutazione adottato)	a) Dettagli delle attività b) Tandem D U f ] : f Y g d c b g U V ] : Y # ] : X Y : : N W E : G h U b n U : f ] g Y f j U h U : U : : N U h h ] j ]		
9.00 ÷ 9.30 Briefing Pari	a) Organizzazione giornata b) Gruppo pari al completo + facilitatore c) CPIA spazio interviste pari (aula 59)		
9.30 ÷ 10.15 Quarto giro di interviste	a) Intervista Referenti sedi associate (Foligno) b) Tandem Pari 1 c) CPIA spazio interviste pari (aula 59)	a) Intervista Referenti sedi associate (Gualdo Tadino,) b) Tandem Pari 2 c) CPIA spazio interviste pari (aula 59)	
10.15 ÷ 10.45 Briefing Pari	a) Analisi tra coppie di Pari b) 1&2 c) CPIA spazio interviste pari (aula 59)		
10.30 ÷ 11.15 Quinto giro di interviste	a) Intervista a funzione strumentale sito b) Tandem Pari 2 c) CPIA spazio interviste pari (aula 59)	a) Intervista Referenti sedi associate (Spoleto) b) Tandem Pari 1 c) CPIA spazio interviste pari (aula 59)	
11.15 ÷ 11.45 Briefing Pari	a) Analisi tra coppie di Pari b) 1&2 c) CPIA spazio interviste pari (aula 59)		
11.45 ÷ 12.15 Sesto giro di interviste	a) Intervista a chi fa prima accoglienza/ front office b) Tandem Pari 2 c) CPIA spazio interviste pari (aula 59)	a) Intervista Referenti sedi associate (Città di Castello) b) Tandem Pari 1 c) CPIA spazio interviste pari (aula 59)	
12.15 ÷ 13.00 Stesura(Meta) Riflessione	U E : 5 b U : ] g ] : = b h Y f b U : / : d f Y d U f U n ] b) Gruppo pari al completo ed eventualmente direttore e facilitatore per ulteriori chiarimenti c) CPIA spazio interviste pari (aula 59)		
13.00 ÷ 14.00 Incontro Finale	U E : F Y g h ] h i n ] c b Y : U : : N c f [ U b ] n n U n b) Gruppo pari al completo e top management CIOFS-FP c) CPIA spazio interviste pari (aula 59)		

## **5.2 ELENCO DEI DOCUMENTI CONSULTATI DURANTE VISITA DEI PARI PRESSO CPIA 1 PERUGIA E A DISPOSIZIONE DEI PARI**

- 1) Scheda di iscrizione
- 2) Domanda di iscrizione ai percorsi di primo livello (n. 2 versioni, differenziate per sedi didattiche)
- 3) Volantino pubblicitario “ISCRIVITI! Adulti a scuola”
- 4) Volantino pubblicitario – “SEI UN CITTADINO STRANIERO? (scritto in Italiano, Inglese, Cinese)
- 5) Convenzione tra CPUIA e IIS “Cavour-Marconi-Pascal”
- 6) Convenzione tra CPIA e ARCI
- 7) Esempio di Unità d’apprendimento, redatta nell’ambito del progetto Progetto P.A.I.D.E.I.A.”
- 8) Volantini promozionali, informativi e pubblicitari della sede CPIA Gualdo Tadino
- 9) Questionario conoscitivo
- 10) Volantino pubblicitario Test di conoscenza della Lingua Italiana
- 11) Test di Ingresso sulla Lingua Italiana L2 – Sede di Gualdo Tadino
- 12) Volantino pubblicitario test di Italiano sede CPIA di Gualdo Tadino
- 13) Scheda rilevazione competenze degli iscritti sede CPIA Spoleto
- 14) Volantino Certificazione EIP, con timbro sede CPIA 1 Perugia